Les
PUBLICATIONS
DU QUÉBEC

Régie du logement

Rapport annuel 1990-1991

Québec

93-00038/

Le contenu de cette publication a été rédigé
par la Régie du logement

Cette édition a été produite par
Les Publications du Québec
1279, boulevard Charest Ouest
Québec (Québec)
G1N 4K7

Dépôt légal — 2e trimestre 1992
Bibliothèque nationale du Québec
ISBN : 2-551-15166-X
ISSN : 0700-3749
© Gouvernement du Québec

Monsieur Claude Ryan
Ministre des Affaires municipales,
responsable de l'Habitation
20, rue Chauveau
Québec

Monsieur le Ministre,

J'ai le plaisir de vous transmettre le rapport des activités de la Régie du logement pour l'année budgétaire 1990-1991.

Ce rapport est présenté conformément à l'article 25 de la Loi sur la Régie du logement (L.R.Q., c. R-8.1).

Veuillez agréer, Monsieur le Ministre, l'expression de mes sentiments respectueux.

La présidente,

Louise Thibault

Montréal, juin 1992

Monsieur Jean-Pierre Saintonge
Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Parlement
Québec

Monsieur le Président,

J'ai l'honneur de vous présenter le rapport des activités de la Régie du logement pour l'année budgétaire 1990-1991.

Veuillez agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments distingués.

Le ministre des Affaires municipales,
responsable de l'Habitation,

Claude Ryan

Québec, juin 1992

Table des matières

Introduction 9

Chapitre I
La Régie en action 11

1. Informer 11
   - Le renseignement 11
   - L'information collective 12
2. Concilier 12
3. Décider 13

Chapitre II
L'amélioration des services 19

1. Le renseignement 19
2. L'information 19
3. La conciliation 19
4. L'adjudication 20
5. L'informatique 20
6. La transparence 20
7. L'excellence 21

Chapitre III
La Régie et ses ressources 23

1. La structure 23
   - Le partage des responsabilités 23
2. Les ressources humaines 24
3. Les ressources financières 25

Conclusion 27

Annexe 29

La fixation de loyer 29

Liste des tableaux

Organigramme 16

1. Nombre de visiteurs et de réponses téléphoniques en 1989 et en 1990 12
2. Interventions de conciliation de janvier à décembre 1990 13
3. État global du traitement des causes, de 1987 à 1990 14
4. Demandes déposées par région, de 1987 à 1990 14
5. Demandes déposées en 1989 et en 1990 par catégorie, selon le statut du demandeur 15
6. Demandes déposées par grande catégorie, de 1987 à 1990 15
7. Délais moyens de traitement en 1990 (causes civiles, en jours) 18
8. Régisseurs et centres desservis au 31 mars 1991 23
9. Postes réguliers occupés aux 31 mars 1988, 1989, 1990 et 1991 25
10. État comparatif des dépenses pour les années budgétaires 1989-1990 et 1990-1991 26
11. Coût par cause, de 1980-1981 à 1990-1991 26
12. Taux d'ajustement appliqués aux diverses composantes du coût d'un logement, de 1987 à 1990 29
13. Augmentations moyennes de loyer demandées et accordées, de 1987 à 1990 30
14. Composition des augmentations moyennes de loyer accordées, en points de pourcentage, et importance relative des composantes en %, de 1987 à 1990 30
15. Augmentations moyennes de loyer accordées par décile, de 1987 à 1990 30

Introduction

La Régie du logement est créée en 1980, à la suite d'une révision en profondeur du droit touchant le logement locatif.

Dans la foulée de la Commission des loyers qu'elle remplace, et forte des nouvelles compétences exclusives et complètes en matière de bail résidentiel que lui confie le législateur, la Régie axe son action essentiellement sur son rôle de tribunal administratif. Résultat : année après année, le nombre de causes ne cesse d'augmenter. Année après année, les rapports entre propriétaires et locataires ne semblent pas s'améliorer.

Dès 1985, la Régie réagit et, scrutant de plus près certains aspects de sa loi constituante, amorce des actions marquées au coin de la prévention, de la conciliation. Celles-ci donnant toutes les indications voulues de répondre à un besoin dans la population, la Régie décide de pousser plus loin.

En 1987, elle redéfinit ses orientations générales pour les cibler davantage sur l'esprit de sa loi qui veut favoriser l'harmonie des rapports entre propriétaires et locataires. Elle va plus loin : elle veut que son action tienne compte de l'évolution du contexte social au Québec depuis 1980, où ses clientèles se sont diversifiées et fragmentées.

C'est ainsi qu'elle décide que dorénavant, la Régie sera prévention et conciliation d'abord. L'adjudication suivra, si nécessaire.

La Régie tentera de responsabiliser sa clientèle, de la rendre apte à mener elle-même à bonne fin le dialogue et la négociation indispensables au maintien de rapports harmonieux et à la prévention des conflits.

Mais tout cela doit se réaliser en un temps où les ressources se raréfient. La Régie doit donc, simultanément, en repenser l'utilisation et revoir ses stratégies de développement.

C'est du chemin parcouru dans ces directions au cours de l'année financière 1990-1991 dont notre rapport annuel veut vous entretenir. Bonne lecture.

Chapitre I
La Régie en action

Traditionnellement, la Régie est perçue exclusivement, et non sans raison, comme tribunal. L'atavisme joue fort : son bagage héréditaire provient de la Commission des loyers créée en 1951. Elle porte, en somme, plus de quarante ans d'histoire à forte saveur juridique.

Mais, en réalité, la Loi sur la Régie du logement de 1980 colore en douceur le rôle de tribunal qu'elle lui attribue. Elle l'invite à pratiquer l'information comme moyen de prévenir les difficultés qui ne peuvent que surgir dans des rapports aussi intimes et particuliers que ceux de propriétaire-locataire. La loi l'invite aussi à utiliser la conciliation comme moyen alternatif de résoudre le conflit devenu inévitable. Si la conciliation ne donne pas le résultat espéré, c'est alors que le pouvoir de décider prend tout son poids.

1. Informer

À la Régie du logement, l'information est omniprésente et prend bien des formes. Mais pour les fins de ce rapport nous en retiendrons deux : l'information individuelle, qui est de l'ordre du renseignement, et l'information collective.

Le renseignement

Que ce soit le préposé au téléphone ou à son bureau, ou encore la conciliatrice en séance de conciliation, chacun renseigne le locataire ou le propriétaire devant lui de ses droits, de ses obligations, des recours dont il dispose, des conséquences des gestes qu'il a posés ou veut poser.

On lui propose des attitudes et des gestes de prévention, des avenues de solutions à explorer, des façons de négocier une entente.

Si le recours à la Régie est devenu inévitable, on lui indiquera comment se comporter en audition, comment préparer sa preuve. On lui apprendra comment lire une décision.

Cela dit, c'est quand même aux préposés aux renseignements à l'accueil ou au téléphone que revient la tâche principale de renseigner les propriétaires et les locataires sur la façon de comprendre la loi et de se comporter pour éviter ou régler les conflits.

Le tableau 1 fait état du nombre de visiteurs à ses bureaux et du nombre d'appels auxquels la Régie a pu répondre au cours de 1990. À sa lecture, on constatera que c'est dans une proportion des deux tiers que les citoyens ont recours au téléphone pour obtenir des renseignements.

Dans l'ensemble, les données indiquent une baisse légère aussi bien dans le nombre de visiteurs que de clients au téléphone.

Tableau 1

Nombre de visiteurs et de réponses téléphoniques en 1989 et en 1990

Région	Nombre de visiteurs		Nombre de réponses téléphoniques		Total	
	1989	1990	1989	1990	1989	1990
Hull[1]	12 216	14 781	32 754	29 045	44 970	43 826
Jonquière	10 562	9 341	28 645	27 940	39 207	37 281
Laval[2]	25 130	24 028	16 020	20 122	41 150	44 150
Longueuil[2]	31 574	34 033	31 213	31 783	62 787	65 816
Montréal-Centre	27 776	23 838			27 776	23 838
Montréal-Est	30 069	26 475			30 069	26 475
Montréal-Nord	25 307	23 429			25 307	23 429
Montréal-Ouest	26 715	26 450			26 715	26 450
Montréal-Sud-Ouest	16 850	19 041			16 850	19 041
Québec[1]	20 006	21 105	78 916	72 267	98 922	93 372
Rimouski	10 120	10 867	23 966	26 200	34 086	37 067
Sherbrooke	15 052	16 670	35 681	37 995	50 733	54 665
Trois-Rivières	16 286	13 654	37 542	35 518	53 828	49 172
Service de renseignements téléphoniques[1]	—	—	269 371	262 727	269 371	262 727
Total	**267 663**	**263 712**	**554 108**	**543 597**	**821 771**	**807 309**

1 Les statistiques de l'année 1989 ont été modifiées afin de les rendre comparables à celles de l'année 1990. En effet, durant une partie de l'année 1989, les appels en provenance de Hull et de Québec étaient acheminés au Service de renseignements téléphoniques de Montréal. Les appels sont donc dénombrés selon la région d'où ils proviennent.

2 Dans les régions de Laval et de Longueuil, seuls les bureaux satellites offrent le service de renseignements par téléphone; la clientèle des deux bureaux régionaux est desservie par le Service de renseignements téléphoniques de Montréal.

L'information collective

Les actions d'information collective, à la Régie, font appel à diverses disciplines de communication. Évidemment, grand usage est fait des communiqués de presse, des lignes ouvertes à la radio, des entrevues télévisées et des réunions d'information sur des thèmes choisis ou s'adressant à des clientèles particulières.

Ces dernières sont particulièrement populaires parce qu'elles permettent à la Régie de s'adresser très précisément à des clientèles qui, pour une raison ou pour une autre, ont des besoins d'information particuliers à combler. Pensons, entre autres, aux personnes âgées, aux membres des communautés culturelles, aux locataires à revenus modestes ou aux petits propriétaires.

Les contenus d'information, axés principalement sur la prévention, sur le respect des droits des uns et des autres, encouragent propriétaires et locataires à reprendre la responsabilité de leurs rapports, dans un esprit d'équité et de respect mutuel plutôt que de s'en remettre systématiquement à l'État. Bien sûr, cette responsabilisation passe par une meilleure compréhension de leurs droits et de leurs obligations et par une meilleure utilisation des techniques de prévention et de négociation.

À titre d'exemple, évoquons une série de séances d'information tenues en soirée à heure et à jour fixes, dans une école de Montréal. Ces séances s'adressaient tout particulièrement aux propriétaires et aux locataires intéressés à apprendre à calculer ou à évaluer une augmentation raisonnable de loyer.

Intéressante la réaction des participants, heureux et ravis d'avoir enfin compris comment on peut, avec un minimum de bonne volonté, de bonne foi et un peu de math, en arriver à une augmentation raisonnable.

2. Concilier

Si la Régie a un rôle important à jouer au plan de l'information, il en est un autre qui ne l'est pas moins : celui de la conciliation.

À la Régie, on entend par conciliation tout geste posé par ses employés qui vise à régler un conflit par une voie autre que judiciaire.

Cette approche, tout à fait innovatrice dans le milieu lorsqu'elle fit sa timide apparition à la Régie en 1985, est en passe de devenir monnaie courante aujourd'hui. Non sans raison.

Depuis son intégration permanente au coeur des activités de la Régie, la conciliation a prouvé sa grande utilité.

À la suite des réflexions menées par la Régie en 1987, celle-ci avait conclu que, dans trop de cas, le processus judiciaire, tout en gardant sa valeur au plan de la justice et du droit, s'était révélé une solution moins valable parce qu'il avait pour effet secondaire d'exacerber pour longtemps les relations, déjà fragiles, entre les parties.

À la Régie, la conciliation intervient lorsqu'il y a manifestement un conflit, qui fait déjà l'objet d'une cause ou qui est en voie de le devenir.

Les parties sont invitées à une séance de conciliation au cours de laquelle un conciliateur, formé à cette fin, les aidera à trouver un terrain d'entente. L'exercice est strictement volontaire, se déroule sans formalisme, se tient dans un climat dépourvu d'agressivité et chacun peut s'y soustraire quand bon lui semble, sans invoquer de raison. Le conciliateur peut même aider les parties à rédiger leur entente si elles le désirent.

On trouvera au tableau 2 les statistiques illustrant l'intérêt manifeste que porte maintenant notre clientèle à ce type de service.

Tableau 2

Interventions de conciliation de janvier à décembre 1990

Offres acceptées par la première partie	Offres acceptées par la deuxième partie	Règlements suivant l'intervention préliminaire	Règlements suivant la séance de conciliation et la médiation auprès des parties	Total des règlements
	(a)	(b)	(c)	
16 976	8 826	3 550	3 635	7 185
		40 % (b/a)	41 % (c/a)	81 %

3. Décider

La Régie a beau informer, faire de la médiation et de la conciliation, il y aura encore longtemps, sans doute, des situations qui ne peuvent se régler que par voie judiciaire.

Les demandes déposées

L'année 1990 connaît le dépôt de 100 807 demandes à la Régie; ce nombre représente une baisse de 1 % par rapport au volume enregistré en 1989.

Le nombre de nouvelles demandes est demeuré relativement stable au cours des quatre dernières années; résultat combiné d'une augmentation des demandes civiles et d'une diminution des demandes de fixation de loyer.

Les causes traitées

Le nombre de causes réglées en 1990 s'élève à 100 917, selon le tableau 3, soit une diminution de 5,9 % par rapport à l'année précédente.

La baisse du nombre de causes réglées s'explique par le fait qu'environ 5 000 décisions ont été retenues en fin d'année par suite d'un conflit de travail. Ces décisions qui, normalement, auraient été expédiées en 1990, l'ont été au début de 1991.

D'ailleurs, la progression dans le volume des causes traitées est manifeste lorsque l'on examine le volume de causes en attente d'audition au 31 décembre 1990 : il se voit réduit de 25,5 % (16 368) par rapport au nombre de causes en situation identique à la fin de 1989 (21 964).

Si la majorité des causes sont traitées par décision, 27 % sont l'objet d'un règlement avant audition par conciliation, par entente ou par désistement.

Les catégories de causes

Le tableau 5 permet de distinguer trois grandes catégories dans l'ensemble des causes soumises à la Régie.

Les 23 315 demandes de fixation[1] et de révision représentent 23 % du volume des causes introduites en 1990. Comme la loi impose le fardeau du recours au propriétaire en cas de mésentente sur l'augmentation du loyer, il est évident que la grande majorité des demandes de fixation (98 %) sont déposées par des propriétaires.

Les 2 % déposés par des locataires le sont en vertu des dispositions qui permettent à un nouveau locataire d'obtenir un loyer fixé sur la base du loyer le plus bas payé au cours des douze mois précédant le début du bail. Les 748 demandes de révision ont été introduites à la suite de décisions rendues en fixation.

Les recours des propriétaires résultant du non-paiement de loyer par le locataire (recouvrement/résiliation de bail), suscitent la majorité des causes civiles traitées à la Régie. L'importance relative de cette catégorie dans l'ensemble des causes introduites est de 41 % en 1990. Dans 27 418 cas, le propriétaire demandait à la fois le recouvrement du loyer dû et la

[1] On trouvera en annexe quatre tableaux statistiques portant sur divers aspects des causes de fixation de loyer.

résiliation du bail, dans 13 207 cas le recouvrement seulement, et dans 329 cas la résiliation seulement.

Les autres causes civiles rassemblent une multitude de recours exercés par l'une ou l'autre des parties. Les types de causes les plus fréquents sont les recours suite au déguerpissement, en résiliation de bail pour des motifs autres que le non-paiement du loyer, en dommages, en diminution de loyer et en reprise de possession.

Tableau 3

État global du traitement des causes, de 1987 à 1990

	1987	1988	1989	1990	Variation 1990/1989 (en %)
Causes en traitement au 1er janvier	23 409	32 532	32 748	27 307	- 16,6
Nouvelles causes	100 960	102 811	101 841	100 807	- 1,0
Causes traitées	91 837	102 595	107 282	100 917	- 5,9
— conciliations réussies	5 899	6 931	5 586	7 185	+ 28,6
— ententes	14 042	14 153	14 378	10 152	- 29,4
— désistements	12 310	12 969	11 624	10 201	- 12,2
— remises *sine die*	1 113	1 848	2 766	4 229	+ 52,8
— causes rayées	6 373	7 658	8 268	8 516	+ 3,0
— décisions rendues	51 750	58 915	64 489	60 585	- 6,1
— autres	350	121	171	49	- 71,3
Causes en traitement au 31 décembre	32 532	32 748	27 307	27 197	- 0,4
— attente d'audition	26 607	26 251	21 964	16 368	- 25,5
— attente de décision	5 067	5 680	4 180	9 434	+ 125,7
— suspendues	858	817	1 163	1 395	+ 19,9

Tableau 4

Demandes déposées par région, de 1987 à 1990

Région	1987	1988	1989	1990	Variation 1990/1989 (en %)
Hull	4 189	4 488	4 416	4 821	+ 9,2
Jonquière	1 552	1 444	1 381	1 603	+ 16,1
Laval	6 956	7 852	8 060	8 018	- 0,5
Longueuil	10 143	11 131	11 546	11 419	- 1,0
Montréal-Centre	14 527	14 461	13 716	12 798	- 6,7
Montréal-Est	11 482	11 158	11 079	10 798	- 2,5
Montréal-Nord	9 600	8 923	8 513	8 237	- 3,2
Montréal-Ouest	18 739	18 699	17 950	16 725	- 6,8
Montréal-Sud-Ouest	7 832	7 876	7 316	7 208	- 1,5
Québec	8 352	8 550	9 386	10 059	+ 7,2
Rimouski	1 486	1 639	1 576	1 723	+ 9,3
Sherbrooke	3 557	3 942	4 162	4 517	+ 8,5
Trois-Rivières	2 545	2 648	2 740	2 881	+ 5,1
Total	**100 960**	**102 811**	**101 841**	**100 807**	**- 1,0**

Tableau 5

Demandes déposées en 1989 et en 1990 par catégorie, selon le statut du demandeur

Catégorie	Statut du demandeur					
	Locataire		Propriétaire		Total	
	1989	1990	1989	1990	1989	1990
Fixation et révision	**1 080**	**761**	**25 460**	**22 554**	**26 540**	**23 315**
— fixation	675	509	24 534	22 058	25 209	22 567
— révision	405	252	926	496	1 331	748
Recouvrement/résiliation[1]	**—**	**—**	**36 885**	**40 954**	**36 885**	**40 954**
— recouvrement seul	—	—	13 622	13 207	13 622	13 207
— résiliation seule	—	—	362	329	362	329
— recouvrement et résiliation	—	—	22 901	27 418	22 901	27 418
Autres causes civiles	**11 497**	**11 222**	**26 919**	**25 316**	**38 416**	**36 538**
— déguerpissement recouvrement	—	—	6 905	8 515	6 905	8 515
— résiliation[2]	1 870	2 147	6 302	4 479	8 172	6 626
— dommages matériels	1 470	1 460	5 062	4 505	6 532	5 965
— diminution de loyer	3 992	3 670	—	—	3 992	3 670
— rétractation	859	1 635	1 567	858	2 426	2 493
— reprise de possession	—	—	1 342	1 171	1 342	1 171
— solde — autres causes civiles[3]	3 306	2 310	5 741	5 788	9 047	8 098
Ensemble des causes	**12 577**	**11 983**	**89 264**	**88 824**	**101 841**	**100 807**

1 Résiliation pour retard de plus de trois semaines dans le paiement du loyer.

2 Résiliation pour motif autre que le retard de plus de trois semaines dans le paiement du loyer.

3 Les requêtes en mode spécial de signification sont réunies dans cette catégorie, alors qu'elles étaient classifiées en fonction de la cause principale dans les éditions antérieures du rapport annuel.

Tableau 6

Demandes déposées par grande catégorie, de 1987 à 1990

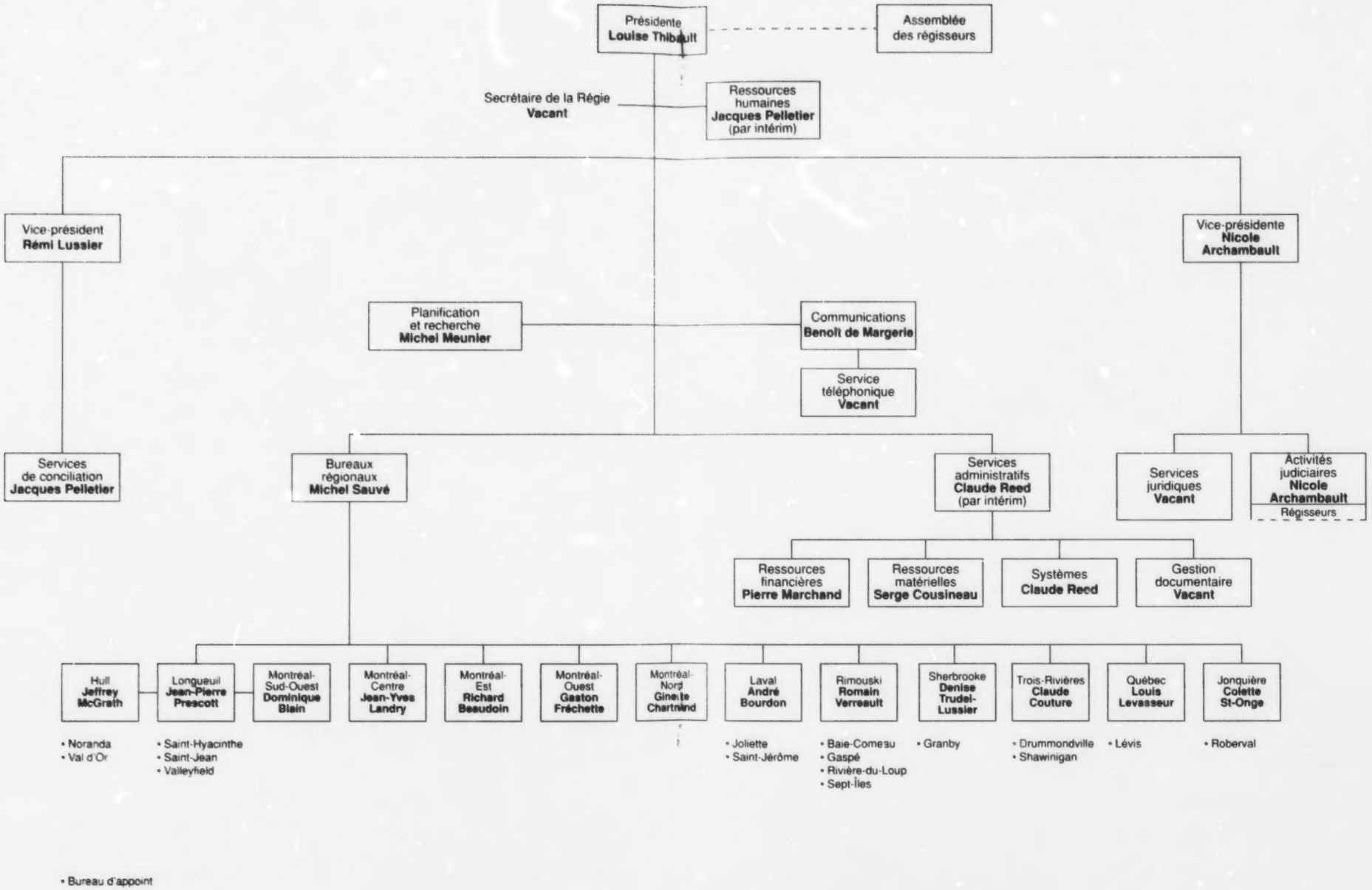
	1987	1988	1989	1990	Variation 1990/1989 (en %)
Ensemble des causes	100 960	102 811	101 841	100 807	- 1,0
Causes civiles[1]	69 866	73 843	75 301	77 492	+ 2,9
Causes de fixation[2]	30 222	27 780	25 209	22 567	- 10,5
Causes de révision[3]	872	1 188	1 331	748	- 43,8

1 Cette catégorie inclut les causes portant sur la procédure.

2 Cette catégorie inclut les demandes de fixation par un nouveau locataire.

3 Il s'agit de réviser une décision portant sur la fixation de loyer.

Régie du logement
Organigramme au 31 mars 1991



• Bureau d'appoint

Tableau 7

Délais moyens de traitement en 1990 (causes civiles, en jours)

Ensemble du Québec	**108**
Région de Hull	90
— Hull	87
— Noranda	96
— Val d'Or	110
Région de Jonquière	117
— Alma	149
— Chicoutimi	119
— Jonquière	95
— Roberval	118
Région de Laval	133
— Joliette	141
— Laval	134
— Saint-Jérôme	130
Région de Longueuil	134
— Longueuil	137
— Saint-Hyacinthe	122
— Saint-Jean	129
— Sorel	75
— Valleyfield	150
Montréal-Centre	78
Montréal-Est	107
Montréal-Nord	96
Montréal-Ouest	110
Montréal-Sud-Ouest	119
Région de Québec	102
— Lévis	111
— Québec	101
Région de Rimouski	80
— Baie-Comeau	89
— Gaspé	91
— Rimouski	74
— Rivière-du-Loup	86
— Sept-Îles	70
Région de Sherbrooke	102
— Granby	83
— Sherbrooke	108
Région de Trois-Rivières	88
— Drummondville	102
— Shawinigan	94
— Trois-Rivières	80
— Victoriaville	88

Chapitre II
L'amélioration des services

Par les temps qui courent, l'amélioration des services à la clientèle passe obligatoirement par le filtre de plus en plus serré de la rationalisation et peut prendre des détours inattendus.

Au cours de l'été, la Régie procède, à regret, à la fermeture de quatre bureaux : ceux de Victoriaville, Sorel, Chicoutimi et Alma. Ces fermetures s'inscrivent dans le sillage d'une longue réflexion sur les priorités à établir en matière d'amélioration des services à la clientèle, dans un contexte où les ressources gouvernementales sont de plus en plus rares. Elles font suite aussi à des études menées sur les coûts des services, sur les bassins locatifs et les infrastructures régionales de transport en cause ainsi que sur l'analyse de services alternatifs à offrir aux clientèles touchées.

Tout en maintenant la tenue d'auditions dans chacune des localités touchées et en créant des liaisons téléphoniques particulières où c'est nécessaire, le redéploiement des ressources que ces fermetures libèrent a contribué à d'importantes améliorations dont il est fait état plus bas.

En novembre 1990, la Régie célèbre sobrement ses 10 ans d'existence en menant une réflexion sur la distance parcourue sur la voie des nouvelles orientations qu'elle s'était données en 1987. On convient qu'il faut maintenir le cap sur la prévention et la conciliation et que l'accent doit être mis, plus que jamais, sur les services à la clientèle.

Le gros oeuvre est terminé, conclut-on. Il faut maintenant fignoler, améliorer.

1. Le renseignement

Mieux que sujet à amélioration : l'accessibilité au service de renseignements téléphoniques qui dessert la région métropolitaine de Montréal.

La Régie commence à voir la lumière au bout du tunnel. Afin de mieux cerner l'envergure du problème et d'y appliquer des solutions efficaces, elle procède, cette année, à la mise au niveau technique de son système de répartition d'appel.

Cette amélioration permet de générer des données de gestion plus précises. Ces données, utilisées avec celles d'un sondage mené en parallèle auprès de sa clientèle, permettent d'évaluer avec un haut degré d'exactitude, le nombre de clients que la Régie doit être en mesure de desservir et, partant, de déterminer les mesures à mettre en place pour rendre le système parfaitement accessible.

2. L'information

L'an dernier, la Régie avait mis sur pied un projet-pilote visant à évaluer l'utilité de développer un programme de formation à l'adresse des divers intervenants du milieu du logement locatif.

Cette première expérience, menée avec un groupe d'intervention auprès des locataires, lui avait permis de cerner les difficultés à surmonter.

En 1990-1991, elle relance le projet sur une base élargie réunissant plusieurs groupes d'intervenants. Les activités menées permettent de définir les besoins communs et particuliers ainsi que d'identifier les modes de formation à privilégier.

En attendant de pouvoir développer un programme de formation souple et modulaire qui puisse tenir compte du niveau, du statut, de l'expérience et des motivations des intervenants en cause, la Régie établit, à titre expérimental, une liaison téléphonique privilégiée avec une dizaine de groupes, non seulement à des fins d'information mais surtout à des fins de formation.

3. La conciliation

L'expérience acquise par la Régie au cours des récentes années lui a permis de développer un autre aspect de la conciliation qu'elle nomme la médiation.

La médiation, telle qu'on entend la pratiquer à la Régie, procède de la même nécessité que celle qu'avait identifiée la Régie pour développer la conciliation : la nécessité d'intervenir tôt et rapidement dans l'évolution d'un conflit, pour éviter le durcissement des positions que provoque immanquablement le dépôt d'une demande et avoir ainsi de meilleures chances de le régler à l'amiable.

La médiation interviendra donc dès le premier contact avec le client qui fait état, en entrevue ou au téléphone, d'un problème réel ou appréhendé.

Le geste de médiation que le préposé sera alors invité à poser, s'il le juge opportun et s'il a l'assentiment de son interlocuteur, sera d'appeler de son propre chef l'autre partie. Il tentera alors, dans un premier temps, de renouer la communication entre les deux parties et de s'assurer qu'ils possèdent tous deux l'information utile au dénouement de la situation. Il pourra éventuellement revenir à la charge auprès de l'un et de l'autre — la plupart du temps par téléphone — pour proposer des approches de négociation ou un terrain d'entente possible. Si besoin est, il pourra aussi proposer la tenue d'une séance de conciliation.

Cette façon simple et souvent efficace de procéder s'était développée spontanément dans certains bureaux de la Régie situés à l'extérieur des grands centres où les distances, la connaissance des gens entre eux et un esprit de voisinage plus marqué, favorisaient ce type d'approche.

Un projet-pilote, mené à Québec et à Montréal en vue d'évaluer la pertinence de mieux structurer et encadrer ce type de service avant de l'étendre à l'ensemble du Québec, en confirme l'utilité, même dans les régions urbaines.

Un important programme de perfectionnement est développé et dispensé aux préposés aux renseignements afin de leur permettre d'acquérir les connaissances et les habiletés voulues pour pratiquer à la fois la prévention et la médiation.

Tout en continuant à fournir au citoyen les renseignements requis sur ses droits et ses obligations, le préposé pourra, dorénavant, au cours de ses entrevues, mettre davantage l'accent sur les comportements à développer pour éviter les conflits et maintenir des rapports cordiaux. Il intégrera aussi à ses entrevues une démarche d'assistance dans la recherche de solutions alternatives au recours devant le tribunal.

Il va sans dire qu'il est dans l'intérêt du client de faire appel à la médiation ou à la séance de conciliation. Cadre informel, peu de formalités, on peut traiter de tous les aspects d'un problème en même temps sans le carcan imposé par la formulation d'une demande. Ce sont les parties qui décident, pas un tiers.

Les intérêts de la Régie seront aussi servis. Un processus de médiation ou de conciliation bien mené permet à la Régie de responsabiliser progressivement ses clients en leur apprenant des techniques de communication, de négociation et de règlement de conflits. Sans compter la satisfaction manifeste éprouvée par toutes les parties, devant une réussite.

4. L'adjudication

Ce n'est pas parce que la Régie met l'accent sur la prévention en favorisant l'information, la médiation et la conciliation qu'il fallait perdre de vue les progrès à réaliser dans le secteur de l'adjudication. Les résultats sont probants.

De 76 jours qu'il était en 1989, le délai moyen d'audition des nouvelles causes civiles a été réduit à 65 jours, ce qui constitue un progrès indéniable.

Quant au délai moyen de traitement des causes civiles, il est passé de 111 jours en 1989 à 108 en 1990. Ce délai n'inclut pas les causes en fixation, celles-ci étant massivement déposées entre février et mai alors que la Régie ne peut les entendre, pour des raisons techniques, avant le mois d'août.

Il est utile de rappeler ici, en toute modestie, qu'en ce qui concerne les retards et les délais, la Régie est parvenue malgré les efforts de rationalisation de ses ressources et de sa gestion, et peut-être à cause de ces derniers, à renverser la tendance à la hausse de façon plutôt spectaculaire.

Exemple : entre 1984 et 1988, le nombre des causes non traitées était passé de 15 000 à 32 700. En 1988, c'est le changement de cap. En 1990, le volume des causes en attente en fin d'année est ramené à 27 200.

D'autres progrès significatifs du même ordre ont été enregistrés au chapitre des causes en fixation de loyer ainsi que des causes en recouvrement-résiliation.

5. L'informatique

Deux faits retiennent l'attention.

La clientèle est, à bon droit, peu consciente du rôle de l'informatique dans la qualité des services qu'elle obtient de la Régie. Pourtant, il n'est pas négligeable.

D'une part, son utilisation optimale a toujours pour effet d'augmenter la productivité de l'organisme et, ce faisant, libère des ressources qu'on peut affecter aux services directs à la clientèle. En ces temps de rareté de ressources, cet apport est plus que bienvenu.

D'autre part, l'informatique, utilisée dans un contexte de réseau de bureaux comme celui dont la Régie dispose, facilite et accélère le traitement des causes à la grande satisfaction de la clientèle. Elle est présente à toutes les étapes du cheminement : codification et ouverture des dossiers, planification des auditions et convocation des parties, production des décisions et suivi du traitement.

Cette année, deux faits sont à signaler en terme d'amélioration. Le premier a permis à la Régie de planifier et de réaliser la migration de ses systèmes et de ses données du mini-ordinateur S-38 utilisé jusqu'alors, vers un nouveau modèle AS-400, beaucoup plus performant. Le tout s'est fait sans anicroche et sans compromettre la continuité du service.

Le second porte sur la liaison informatique qui s'est établie, cette année, entre le nouvel AS-400 et les bureaux de Sherbrooke et de Trois-Rivières, les deux bureaux régionaux qu'il restait à mettre en réseau.

6. La transparence

La Régie mène une réflexion sur la méthode, établie par règlement, qu'elle applique depuis sa fondation en 1980 en matière de fixation de loyer.

Dans le cadre de cette réflexion, elle a rencontré diverses associations de propriétaires et de locataires

en vue de leur faire connaître les fondements de cette méthode ainsi que la façon d'établir les taux d'ajustement. Ces rencontres ont permis des échanges fructueux de part et d'autre.

7. L'excellence

Cette année a connu l'avènement, à la Régie, du programme Reconnaissance de l'excellence.

Ce concours, mis sur pied à l'instigation du Conseil du Trésor, permet de souligner l'apport individuel ou de groupes à des initiatives visant, d'abord et avant tout, à améliorer les services à la clientèle.

Chapitre III
La Régie et ses ressources

1. La structure

La Régie du logement est composée de régisseurs, dont un président et deux vice-présidents nommés pour un mandat d'au plus cinq ans. Ce mandat peut être renouvelé.

Sa structure lui permet de s'acquitter de toutes les responsabilités qui lui échoient et, notamment, d'offrir ses services de façon décentralisée à l'aide d'un réseau de bureaux. On trouvera aux pages 16 et 17 l'organigramme de la Régie.

Le partage des responsabilités

— Les régisseurs entendent les causes et prennent les décisions appropriées. Ils forment collectivement l'Assemblée des régisseurs, à laquelle la loi attribue la responsabilité d'adopter les règlements de procédure de la Régie. C'est à cette assemblée qu'il appartient également de déterminer par règlement la forme ou la teneur des avis, des demandes ou des formulaires nécessaires à l'application de la loi et d'en rendre l'utilisation obligatoire. Dans ce dernier cas, toutefois, le règlement doit être approuvé par le Ministre avant sa publication.

Au 31 mars 1991, la Régie comptait 39 régisseurs. On trouvera au tableau 8 la liste de ces régisseurs et la mention de l'endroit de leur affectation principale en cours d'année.

Tableau 8

Régisseurs et centres desservis au 31 mars 1991

Régisseurs	Régions
DEMERS, Guy GAGNON, Pierre	HULL
D'AUTEUIL, Pierre	JONQUIÈRE
PELLERIN, Paul POZZA, Jean-Louis	LAVAL
CHAMPIGNY, Francine CHOINIÈRE, Gabrielle DUPRÉ-PAQUET, Danielle GAGNON-TRUDEL, Johanne GIROUX, Johanne HÉBERT, Gustave	LONGUEUIL
BISSON, Jean CHICOYNE, Hélène F. HURLET, Jean-Pierre POTHIER, Jean-Claude SIMARD, Arlette THÉRIEN, Pierre	MONTRÉAL-CENTRE
BEAUMIER, Hélène BISSONNETTE, Christine GABOURY, Francine LEBLANC, Michel MERCIER, Dina	MONTRÉAL-EST
BERTRAND, Carole LAFRANCE, Germain POUDRIER, Jadette	MONTRÉAL-NORD
BAATZ, Paul BERNARD, Gérald LACKSTONE, Michael LAMBERT, Marie-Lyne	MONTRÉAL-OUEST
DUMONT, Danielle HARVEY, Luc VADNAIS, Louise	MONTRÉAL-SUD-OUEST
BÉGIN, Marc CLOUTIER, Jacques COURTEMANCHE, Claire	QUÉBEC
DUBÉ, Michel	RIMOUSKI
LEBLANC, Pierre	SHERBROOKE
LANGLOIS, Gilles	TROIS-RIVIÈRES
GAGNON-TRUDEL, Johanne JOLY, Gilles POTHIER, Jean-Claude THÉRIEN, Pierre	BANC DE RÉVISION

Outre les localités indiquées ci-dessus où se tiennent régulièrement des auditions, les endroits suivants sont aussi le lieu d'auditions en cours d'année.

Alma
Arthabaska
Asbestos
Baie Comeau
Chibougamau
Chicoutimi
Dolbeau
Drummondville
Gaspé
Granby
Îles-de-la-Madeleine
Joliette
Lac-Mégantic
La Malbaie
La Tuque
Mont-Laurier
Paspébiac
Rivière-du-Loup
Roberval
Rouyn-Noranda
Saint-Hyacinthe

Saint-Jean
Saint-Jérôme
Sainte-Anne-des-Monts
Shawinigan
Sept-Îles
Sorel
Thetford Mines
Val d'Or
Valleyfield
Victoriaville

— La Direction des communications élabore et assure la réalisation de programmes d'information afin de sensibiliser les propriétaires et les locataires à leurs droits, obligations et recours devant la Régie. Elle assure également la réponse à la majorité des demandes de renseignements adressées à la Régie par voie téléphonique, en exploitant un service qui s'y emploie exclusivement.

— La Direction des services de conciliation assure l'encadrement des activités de conciliation. Elle est responsable de la conception, de l'élaboration, de la mise en oeuvre et du suivi des programmes qui s'y rattachent et elle agit à titre de conseil auprès des intervenants sur le terrain, en plus de se charger elle-même des cas complexes et de jouer un rôle de suppléance.

— La Direction des bureaux régionaux est composée des bureaux régionaux et des bureaux satellites qui mettent en oeuvre les programmes d'information et de conciliation et qui fournissent le soutien administratif nécessaire au travail des régisseurs.

— La Direction des services administratifs fournit aux autres directions les conseils et l'appui nécessaires à la gestion des ressources financières, matérielles, informationnelles et documentaires. Elle exploite et développe le système informatisé de traitement des demandes déposées à la Régie.

— La Direction des services juridiques conçoit et rédige les règlements d'application, les règlements de procédure et les projets d'amendement à la loi, le cas échéant; elle coordonne l'activité juridique de la Régie, la représente à titre de procureur et assure la publication d'un recueil de décisions. Les conseillers juridiques agissent également comme greffiers spéciaux dans l'adjudication des causes prévues par la loi.

— La Direction de la planification et de la recherche réalise des études et produit des statistiques pour supporter la prise de décision. Ses principales responsabilités sont : l'élaboration et la mise à jour annuelle de la méthode de fixation des loyers, la conception et l'analyse de l'information de gestion, l'évaluation de projets-pilotes et d'activités reliées au service à la clientèle, ainsi que la production de statistiques sur la situation du logement. Son directeur est responsable de l'application de la politique gouvernementale en matière de vérification interne et d'évaluation de programmes.

— La Direction des ressources humaines procure aux autres unités les conseils et l'assistance nécessaires à la gestion des ressources humaines et à leur utilisation optimale. Elle élabore et met en application une politique et des programmes relatifs à l'égalité en emploi, à la qualité de vie au travail et à la productivité des ressources humaines.

2. Les ressources humaines

Au 31 mars 1991, la Régie comptait 292 employés permanents, dont 260 à temps plein et 32 à temps partiel. Les postes qu'ils occupent représentent 277 équivalents temps complet (E.T.C.) à même un effectif autorisé de 288[1]. À eux seuls, les 29 bureaux que la Régie maintient à l'intention du public ainsi que son service de renseignements téléphoniques regroupent 230 de ces employés.

Les autres, soit 62, assurent, au niveau du siège social, la coordination des activités de même que la bonne marche des services de soutien destinés à appuyer les diverses opérations. On trouvera au tableau 9, les postes occupés à la Régie selon les principales catégories au 31 mars 1991 ainsi que les modifications survenues depuis quatre ans à l'enveloppe des postes.

En plus de ses employés permanents, la Régie a eu recours, pendant l'exercice, à des employés occasionnels représentant au total 33,41 années-personnes. Cet apport visait principalement à répondre aux exigences accrues de service en période de pointe (janvier à mai), alors que s'effectuent la majorité des renouvellements de baux.

Parmi les 292 employés de la Régie en poste au 31 mars 1991, on dénombre les 39 régisseurs (13,3 %) qui entendent les causes et en décident ainsi que 5 cadres supérieurs (1,7 %), 6 cadres intermédiaires (2 %) et 34 professionnels (11,6 %). Les femmes représentent une part significative de ces groupes puisqu'elles comptent pour 45,2 % des régisseurs, 9 % des cadres supérieurs et intermédiaires et 47,1 % des professionnels, soit 36 personnes au total.

En outre, 7 employés proviennent de diverses communautés culturelles, conformément aux nouveaux critères d'identification et 6 sont des personnes handicapées. Ces représentants de groupes-cibles s'insèrent dans l'esprit de la politique gouvernementale d'égalité en emploi.

1 Au 31 mars 1991, la Régie comptait 11 postes vacants.

Tableau 9

Postes réguliers occupés aux 31 mars 1988, 1989, 1990 et 1991
(Exprimés en équivalents temps complet)

Catégorie	31 mars 1988	31 mars 1989	31 mars 1990	31 mars 1991	Variation entre 88-03 et 91-03 Nombre	Pourcentage
Direction	S : 3	S : 3	S : 3	S : 3	—	—
Régisseurs	R : 38,5	R : 39	R : 38	R : 39	+ 0,5	+ 1,3
Cadres supérieurs	R : 2	R : 2	R : 2	R : 2		
	S : 5	S : 5	S : 3	S : 3		
	T : 7	T : 7	T : 5	T : 5	- 2	- 28,5
Professionnels et	R : 19	R : 19	R : 17	R : 18		
cadres intermédiaires	S : 24	S : 25	S : 24,5	S : 21,5		
	T : 43	T : 44	T : 41,5	T : 39,5	- 3,5	- 8,1
Techniciens et	R : 139,5	R : 132,4	R : 139,4	R : 137,3		
personnel de bureau	S : 53	S : 52,1	S : 49,7	S : 53,2		
	T : 192,5	T : 184,5	T : 189,1	T : 190,5	- 2	- 1
TOTAL	**R : 199**	**R : 192,4**	**R : 196,4**	**R : 196,3**		
	S : 85	**S : 85,1**	**S : 80,2**	**S : 80,7**		
	T : 284	**T : 277,5**	**T : 276,6**	**T : 277**	**- 7**	**- 2,4**

Légende : R : Régions (bureaux)
S : Siège social (dont le personnel du Service de renseignements téléphoniques)
T : Total

Note : Les postes réguliers autorisés de la Régie ont été les suivants :

1988 : 298
1989 : 293
1990 : 287
1991 : 288

La Loi sur la protection des non-fumeurs dans certains lieux publics

La Régie a consolidé l'application des dispositions de la loi précitée et de la directive qu'elle a adoptée à cet effet. Ainsi, il est interdit de fumer dans les salles d'attente, d'audition, de conciliation et de réunion et dans les aires où les préposés aux renseignements reçoivent le public.

3. Les ressources financières

Le tableau 10 présente l'état comparatif des dépenses de l'organisme pour les années 1989-1990 et 1990-1991, et le tableau 11, le coût unitaire des causes traitées par la Régie de 1980-1981 à 1990-1991.

Les dépenses totales pour 1990-1991 ont été de 16 131 400 $ par rapport à 14 499 800 $ en 1989-1990.

Si l'on exclut les frais de location d'espace pour permettre la comparaison avec les années antérieures, les dépenses pour 1989-1990 et 1990-1991 s'élèvent à 12 197 600 $ et 13 438 700 $ respectivement.

D'après ces données, on peut constater que, depuis dix ans, le coût unitaire du traitement d'une cause est passé de 120 $ à 68 $, soit une diminution de plus de 40 %, alors que l'indice des prix à la consommation a augmenté de 75 % au cours de la même période.

Le coût par cause s'avère encore moins élevé si l'on tient compte des revenus de 1 820 000 $ encaissés par la Régie (puis versés au Fonds consolidé), puisque le déboursé net n'est plus que de 58 $ par cause en 1990-1991. Les revenus proviennent presque en totalité de la perception des frais exigibles lors du dépôt d'une demande.

La plus grande part des dépenses de la Régie, soit 70 % environ, était consacrée aux salaires des employés (11 232 600 $). Les autres dépenses, dites de fonctionnement, représentent les divers frais de communications, services, loyers, fournitures et équipements requis, ainsi que certains autres déboursés moins importants.

Comme les dépenses de fonctionnement sont devenues peu compressibles, c'est essentiellement par le rendement accru de ses ressources humaines que la Régie a pu enregistrer des gains de productivité, tout en diversifiant ses services et en augmentant leur qualité.

Tableau 10

État comparatif des dépenses pour les années budgétaires 1989-1990 et 1990-1991 (en milliers de dollars)

		1989-1990	1990-1991
01-	Traitements	9 537,0	10 308,0
02-	Autres rémunérations	829,0	924,6
03-	Communications	1 058,7	1 001,6
04-	Services	175,1	348,9
05-	Entretien	51,7	38,9
06-	Loyers	2 382,9	2 750,7
07-	Fournitures	238,9	236,5
08-	Équipement	214,8	504,8
11-	Autres dépenses	11,7	17,4
13-	Prêts, placements et avances	0,0	0,0
Total		**14 499,8**	**16 131,4**

Tableau 11

Coût par cause, de 1980-1981 à 1990-1991

Exercice	Volume de causes traitées[1] (a)	Dépenses $ courants[2] ,000 $ (b)	Dépenses $ constants (base : mars 1980=100) (c)	Coût par cause $ (c/a)	Dépenses nettes $ courants (d)	Dépenses nettes $ constants (e)	Coût net par cause $ (e/a)	IPC[3] Montréal (base : mars 1980=100)
1980-1981[4]	68 821	9 324,1	8 285,1	120	9 324,1	8 285,1	120	112,5
1981-1982	64 842	10 227,1	8 123,2	125	10 227,1	8 123,2	125	125,8
1982-1983	138 647	10 997,4	8 149,2	59	10 120,5	7 499,4	54	135,0
1983-1984	98 985	10 191,0	7 198,6	72	9 281,0	6 555,8	66	141,6
1984-1985	85 414	9 713,5	6 630,4	78	8 868,6	6 053,6	71	146,5
1985-1986	76 190	9 788,1	6 355,9	83	8 939,7	5 805,0	76	154,0
1986-1987	82 315	10 070,9	6 255,2	76	9 076,2	5 637,4	68	161,0
1987-1988	91 837	10 792,0	6 435,3	70	9 651,5	5 755,2	63	167,7
1988-1989	102 595	12 544,2	7 205,2	70	11 124,2	6 389,5	62	174,1
1989-1990	107 291	12 197,6	6 698,3	62	10 637,9	5 841,9	54	182,1
1990-1991	100 917	13 438,7	6 832,1	68	11 618,8	5 905,9	58	196,7

1 Pour l'année civile qui prend fin dans l'exercice concerné.

2 Excluant, à partir de 1985-1986, pour fins de comparaison avec les années antérieures, les frais de location d'espace incorporés au budget de la Régie.

3 Indice des prix à la consommation.

4 Commission des loyers, puis Régie du logement à compter du 1er octobre 1980.

Conclusion

L'année 1990-1991 a été marquée par un souci constant d'améliorer les services à la clientèle. Beaucoup de choses ont été faites. Il en reste à faire.

Les marges de manoeuvre rétrécissent. Les gains de productivité répétés au cours des dernières années réduisent considérablement la possibilité d'en connaître de nouveaux. Et pourtant, l'année 1991-1992 devra enfin connaître une solution durable au problème aigu d'accessibilité que vit depuis trop longtemps son Service de renseignements téléphoniques à Montréal. La Régie s'y emploie.

Annexe

La fixation de loyer

La méthode de fixation des loyers utilisée par la Régie du logement a été introduite en 1976 pour fixer les loyers tout en favorisant le fonctionnement harmonieux du marché locatif. Cette méthode, qui permet de calculer l'ajustement du niveau du loyer, ne remet pas en question le loyer convenu à l'origine entre un propriétaire et un locataire. Elle cherche plutôt à évaluer la variation du loyer et cela pour chaque logement en fixation, c'est-à-dire cas par cas.

Les dispositions de la méthode de fixation des loyers sont décrites dans le Règlement sur les critères de fixation ou de révision de loyer (R.-8.1, r. 1.01). Ce règlement est mis à jour annuellement pour y introduire les nouveaux taux d'ajustement des loyers (tableau 12).

À chaque année, la Régie fait également la mise à jour et met à la disposition des citoyens un formulaire de calcul de l'augmentation du loyer dont l'usage est maintenant répandu. Ce formulaire permet aux propriétaires d'estimer eux-mêmes l'ajustement de loyer que la Régie déterminerait lors d'un calcul de fixation.

• *Les augmentations demandées et accordées*

En 1990, la hausse moyenne accordée, pour les causes où la Régie a dû rendre une décision, a été de 4,0 %, alors que ces propriétaires demandaient en moyenne 9,9 % (tableau 13). Les augmentations accordées ont suivi une tendance à la baisse depuis 1988. Au cours des quatre dernières années, les hausses moyennes consenties par la Régie ont oscillé entre 4,0 % et 5,8 %, alors que pour les quatre années précédentes, soit de 1983 à 1986, elles avaient fluctué entre 4,6 % et 8,5 %, le taux maximum ayant été atteint en 1983.

Le tableau 14 révèle la composition des augmentations moyennes accordées et permet de connaître l'origine des fluctuations intervenues entre 1987 et 1990. Les dépenses d'immobilisation constituent la principale composante responsable de la baisse de 0,3 point de pourcentage qu'affiche l'augmentation moyenne accordée en 1990; elle compte en effet pour 1,7 point, comparativement à 2,0 points l'année précédente. Son importance relative dans le total de l'augmentation moyenne accordée se chiffre à 42 % en 1990, en regard de 47 % en 1989; elle était toutefois de 25 % et de 30 % en 1987 et 1988 respectivement. Par ailleurs, l'augmentation résultant des dépenses d'exploitation se maintient à 2,3 points en 1990, ce qui représente 58 % du total de l'augmentation accordée, comparativement à 53 % en 1989. Les taxes, les assurances et l'énergie sont les principales composantes des frais d'exploitation qui expliquent le ralentissement des augmentations depuis 1988. Même si elles constituent toujours l'élément le plus important après le revenu net, les taxes sont responsables d'une augmentation de seulement 0,5 point en 1990, comparativement à 1,4 point en 1987 et en 1988.

Le tableau 15 présente les hausses moyennes accordées par décile. La formation des déciles s'effectue en classant toutes les décisions en ordre croissant de taux d'ajustement et en découpant dix groupes comptant chacun 10 % des causes. On constate que les logements ne connaissent pas un seul et unique taux d'augmentation. Comme le marché, la méthode de fixation génère des augmentations nuancées qui reflètent les frais encourus et les situations réelles. Les taux d'ajustement calculés s'accroissent lentement d'un décile à l'autre et ce n'est qu'au dernier qu'on relève un écart plus substantiel, reflétant l'exécution de travaux majeurs. En 1990, les augmentations accordées se sont échelonnées de 0,4 % pour le premier décile, à 14,2 % pour le dernier décile.

Tableau 12

Taux d'ajustement appliqués aux diverses composantes du coût d'un logement, de 1987 à 1990

Composantes du coût d'un logement	1987 en %	1988 en %	1989 en %	1990 en %
Mazout	- 30,0	14,0	- 4,2	2,4
Gaz naturel	9,0	5,0	- 0,3	- 0,3
Électricité[1]	5,4	4,6	3,9	4,5
Énergie (autres sources)	9,0	5,0	- 0,3	- 0,3
Entretien et services	4,5	3,0	0,8	2,2
Frais de gestion	7,5	3,0	6,7	1,0
Dépenses d'immobilisation	11,0	11,0	11,0	11,4
Revenu net	2,0	2,0	2,0	2,0

1 Le tarif considéré est le tarif domestique (D). Plus de 80 % des logements dont le loyer a été fixé utilisent l'électricité au tarif domestique.

Tableau 13

Augmentations moyennes de loyer demandées et accordées, de 1987 à 1990

	1987 en %	1988 en %	1989 en %	1990 en %
Augmentations moyennes demandées	12,1	12,4	11,4	9,9
Augmentations moyennes accordées	5,6	5,8	4,3	4,0

Tableau 14

Composition des augmentations moyennes de loyer accordées, en points de pourcentage, et importance relative des composantes en %, de 1987 à 1990

	1987		1988		1989		1990	
	points de %	%	points de %	%	points de %	%	points de %	%
Taxes	1,4	25	1,4	24	0,6	14	0,5	13
Assurances	0,5	9	0,4	7	0,1	2	0,1	3
Énergie	0,2	3	0,6	10	0,1	2	0,2	5
Entretien et services	0,6	11	0,4	7	0,1	2	0,3	7
Frais de gestion	0,4	7	0,2	3	0,3	7	0,1	3
Revenu net	1,1	20	1,1	19	1,1	26	1,1	27
Sous-total	**4,2**	**75**	**4,1**	**70**	**2,3**	**53**	**2,3**	**58**
Dépenses d'immobilisation	1,4	25	1,7	30	2,0	47	1,7	42
Total	**5,6**	**100**	**5,8**	**100**	**4,3**	**100**	**4,0**	**100**

Tableau 15

Augmentations moyennes de loyer accordées par décile, de 1987 à 1990

Décile (groupe)	1987 en %	1988 en %	1989 en %	1990 en %
1	- 1,1	- 0,3	- 0,2	0,4
2	2,5	2,2	1,6	1,8
3	3,4	2,9	2,0	2,1
4	3,9	3,6	2,2	2,3
5	4,5	4,1	2,5	2,6
6	5,1	4,7	2,9	2,8
7	5,7	5,4	3,5	3,4
8	6,6	6,5	4,3	4,0
9	8,2	8,2	6,0	5,6
10	14,8	15,6	14,9	14,2

Composition typographique : Mono-Lino inc.

Achevé d'imprimer en juin 1992
sur les presses de l'imprimerie
Auger inc. à Pointe-Du-Lac

Imprime sur papier
contenant 50 % de fibres recyclees
dont 5 % desencrees.

ISBN 2-551-15166-X

90000

9 782551 151660

Imprime au Quebec (Canada)

2,00 $

Gouvernement du Quebec
Régie du
logement